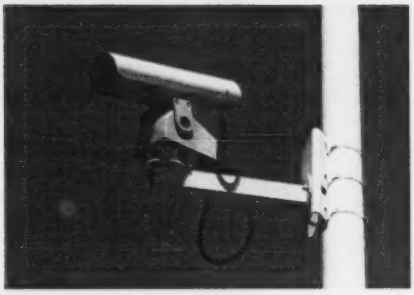
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada



Rapport ministériel sur le rendement

2009-2010

L'honorable Robert D. Nicholson, c.p., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

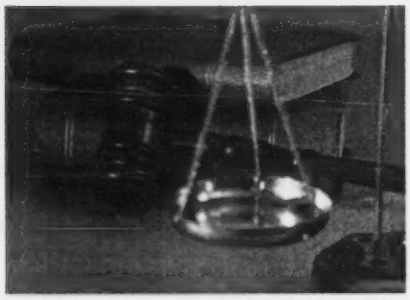


Table des matières

Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada 1

Section I : Aperçu 2

1.1 Données récapitulatives 2
1.2 Sommaire du rendement 3

Section II : Analyse par activité de programme 10

2.1 Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité 10
2.2 Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques 15
2.3 Activité de programme 3 : Sensibilisation du grand public 18
2.4 Activité de programme 4 : Services internes 23

Section III : Renseignements supplémentaires 26

3.1 Points saillants financiers 26
3.2 Tableaux d'information supplémentaires 27

Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada

C'est avec plaisir que je présente au Parlement le *Rapport ministériel sur le rendement* du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2010.

Ce fut une année où les yeux du monde entier étaient tournés sur le Canada et sur notre détermination à protéger le droit à la vie privée des personnes menacées par l'activité la plus banale qui soit — garder contact avec leurs amis en ligne. Notre enquête approfondie sur les politiques et les pratiques de Facebook concernant la protection de la vie privée a ouvert de nouveaux horizons parce qu'elle a précédé le réexamen global en cours aujourd'hui de la protection de la vie privée sur le Web dans tout le cyberespace et partout dans le monde.

Et pourtant, malgré son retentissement, l'enquête sur Facebook ne représente qu'une des nombreuses études menées en 2009-2010 — qui ont toutes favorisé les intérêts des Canadiennes et des Canadiens en matière de protection de la vie privée d'une façon ou d'une autre. Nous sommes également très heureux de faire savoir au Parlement que nous avons éliminé notre arriéré de longue date pour ce qui est des plaintes en attente de traitement, ce qui nous permet de concentrer notre attention sur des enjeux plus complexes et systémiques. En même temps, nous avons adopté de nouvelles technologies et instauré de nouvelles procédures de sorte que nous puissions traiter les plaintes dans les délais.

Voici quelques faits saillants concernant l'exercice écoulé :

- Nos vérifications de la protection des renseignements personnels et nos examens des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ont mis en lumière les défis contemporains qui se posent à la protection de la vie privée, dont la sécurité nationale, la sécurité aérienne et la technologie.
- Nous avons poursuivi notre travail avec les parlementaires et les tribunaux pour faire en sorte que les initiatives législatives et stratégiques tiennent compte de la protection de la vie privée. Si des améliorations importantes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne semblent pas possibles maintenant, nous n'avons pas abandonné et avons proposé une série de changements de rechange de nature administrative.
- Grâce à des ateliers, des séances d'information, des travaux de recherche et des activités de sensibilisation du public, nous avons continué d'approfondir l'incidence sur la protection de la vie privée de quatre enjeux prioritaires : la sécurité nationale, les technologies de l'information, les renseignements génétiques et l'intégrité de l'identité.
- Nous avons continué d'œuvrer avec les entreprises et d'autres groupes cibles en leur offrant des orientations claires et spécifiques, et de faire connaître les défis qui se posent en matière de protection de la vie privée auprès des jeunes et du grand public.
- Sur la scène internationale, nous avons participé à de nombreuses initiatives visant le renforcement des mesures de protection de la vie privée et la sécurité des flux de données internationaux.
- À l'interne, nous avons axé nos efforts sur le renforcement de l'organisation par le recrutement et le maintien en poste d'employés qualifiés, dynamiques, dévoués et, dans bien des cas, jeunes.

Le rapport qui suit offre des précisions sur ces activités et bien d'autres qui ont contribué à faire de 2009-2010 une année exceptionnelle pour le Commissariat. En même temps, il met en contexte l'année en cours, les possibilités qui s'offrent et les défis qui se posent. Dans la foulée de l'enquête sur Facebook, par exemple, nous avons déjà confronté d'autres géants de la technologie et réitéré nos préoccupations concernant les pratiques de Facebook.

Malheureusement, nous devons dire au revoir à Elizabeth Denham, commissaire adjointe responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, qui nous quitte pour devenir commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique. Sur une note plus positive, toutefois, nous nous apprêtons à ouvrir un nouveau bureau à Toronto, à partir duquel nous pourrons avoir des liens plus étroits avec les entreprises et d'autres intervenants.

C'est dans ce contexte que je suis heureuse de vous offrir ce rapport sur les réalisations de l'exercice écoulé en ce qui concerne la protection et de la promotion du droit à la vie privée des Canadiennes et des Canadiens.

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada,

Jennifer Stoddart

Section I : Aperçu

1.1 Données récapitulatives

Raison d'être

En vertu de son mandat, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a la responsabilité de surveiller le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui porte sur les pratiques de traitement des renseignements personnels des ministères et organismes fédéraux, et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le Commissariat a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des individus à la vie privée[1].

Responsabilités

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une haute fonctionnaire du Parlement qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. La commissaire défend le droit des Canadiennes et des Canadiens à la vie privée, et ses pouvoirs comprennent notamment les suivants :

- enquêter sur les plaintes, mener des vérifications et intenter des poursuites judiciaires en vertu de deux lois fédérales;
- publier de l'information sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- examiner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) menées à l'égard des initiatives du gouvernement, nouvelles et en cours, et fournir des conseils à cet égard;
- appuyer, effectuer et rendre publiques des recherches sur des enjeux liés à la protection de la vie privée;
- sensibiliser la population aux enjeux touchant la protection de la vie privée et l'amener à mieux les comprendre.

La commissaire enquête sur des plaintes déposées par des personnes visant le secteur public fédéral et le secteur privé, et ce, indépendamment de toute autre entité gouvernementale. Le Commissariat s'efforce de régler les plaintes au moyen de la négociation et de la persuasion, en recourant à la médiation et à la conciliation au besoin. Toutefois, si les parties refusent de collaborer, la commissaire a le pouvoir d'assigner des témoins, de faire prêter serment et d'exiger la production de preuves. Lorsque ces mesures ne suffisent pas, en particulier dans le cas de plaintes déposées en vertu de la LPRPDE, elle peut porter l'affaire devant la Cour fédérale et demander une ordonnance pour corriger la situation.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Afin de remplir son mandat avec efficacité, le CPVP travaille à la concrétisation d'un seul résultat stratégique, soit la protection du droit des individus à la vie privée. Trois activités de programme et une activité de gestion appuient ce résultat stratégique, comme l'indique le diagramme ci-après.

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="3">Le droit des individus à la vie privée est protégé.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Activité de programme</td><td>1. Activités relatives à la conformité</td><td>2. Recherche et élaboration de politiques</td><td>3. Sensibilisation du grand public</td></tr>
<tr><td colspan="3">4. Services internes</td></tr>
</table>

[1] Le terme « individus » est employé conformément aux lois.

Harmonisation de l'architecture des activités de programme avec les résultats du gouvernement du Canada

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada est une haute fonctionnaire du Parlement qui relève directement de celui-ci. Le résultat stratégique du Commissariat et les résultats qui en sont attendus sont exposés en détail dans la Section II du présent *Rapport ministériel sur le rendement*.

1.2 Sommaire du rendement

Le tableau ci-après fait état des ressources financières et humaines gérées par le CPVP en 2009-2010.

Ressources financières et ressources humaines

Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**
22 323	23 810	22 640

Ressources humaines en 2009-2010 (ETP*)				
Prévues			**Réelles**	**Différence**
ETP (y compris la LFR)	Ajustement : LFR	ETP ajustés		
178	(11)	167	158	(9)

* Équivalents temps plein

Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.

Les ETP prévus à l'origine et présentés dans le Rapport sur les plans et priorités de 2009-2010 comprenaient les ressources humaines se rapportant à la *Loi fédérale sur la responsabilité* (LFR) et consistaient en 11 ETP, comme le prévoyaient les fonds réservés dans le Plan d'action relatif à la LFR du budget fédéral de 2006. Le CPVP avait reçu 167 ETP pour mener ses activités en 2009-2010. Le Commissariat a utilisé 158 ETP en 2009-2010, ce qui représente 94,6 % des 167 ETP prévus ajustés. La différence de neuf (9) ETP est essentiellement attribuable au roulement du personnel pendant l'exercice et au recours accru par le Commissariat à des services professionnels pour honorer ses engagements.

Contribution des priorités au résultat stratégique

En 2009-2010, le CPVP avait cinq priorités organisationnelles, qui sont énoncées dans le tableau ci-après. Le travail accompli au regard de chaque priorité a contribué aux progrès réalisés dans la concrétisation du résultat stratégique du Commissariat. Le tableau qui suit présente, pour chaque priorité, un sommaire du rendement réel en fonction des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et priorités de 2009-2010 et une auto-évaluation de l'état du rendement d'après l'échelle des attentes établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor[2]. D'autres renseignements sur le rendement sont présentés à la Section II — Analyse par activité de programme.

[2] L'échelle établie par le SCT pour mesurer l'état du rendement fait référence au niveau de rendement attendu (comme le démontrent l'indicateur et l'objectif ou les activités et résultats prévus) à l'égard de la priorité ou du résultat établi dans le *Rapport sur les plans et les priorités* correspondant et atteint durant l'exercice. Les cotations sont : **dépasse les attentes** — plus de 100 %; **satisfait à toutes les attentes** — 100 %; **satisfait à la plupart des attentes** — 80 % à 99 %; **satisfait quelque peu aux attentes** — 60 % à 79 %; et **n'a pas satisfait aux attentes** — moins de 60 %.

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2009-2010	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
1. Continuer d'améliorer la prestation des services grâce à la convergence des efforts et à l'innovation	Continue	L'arriéré des dossiers de plaintes comptant plus d'un an depuis la réception a été éliminé, comme prévu. Une démarche sérieuse de rationalisation du processus d'enquête au CPVP a été réalisée avec succès. Un service de règlement rapide des plaintes a été créé, et du nombre de dossiers de plaintes qui ont été reçus et fermés (477) en 2009-2010, 25 % ont fait l'objet d'un règlement rapide, ce qui a évité le recours au processus d'enquête, qui nécessite davantage de ressources, et favorisé la diminution du nombre de nouvelles plaintes enregistrées en vertu des deux lois. Un poste de registraire des plaintes a été créé; le titulaire sera chargé d'attribuer un ordre de priorité aux plaintes reçues et de mieux répartir les ressources du CPVP affectées aux enquêtes. Des rencontres régulières ont été instaurées avec les ministères fédéraux qui détiennent un grand nombre de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels,* afin de faciliter les échanges d'information et le règlement des litiges. Une nouvelle méthodologie normalisée applicable aux vérifications de la protection de la vie privée a été rédigée en 2009-2010 et sera officiellement adoptée en 2010-2011. Une nouvelle approche à l'égard de l'examen des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) a été instaurée de sorte que les examens respectent les dispositions législatives sur les droits de la personne. Les institutions fédérales doivent désormais, dans leurs EFVP, justifier les atteintes à la vie privée en fonction de la nécessité, de l'efficacité et de la proportionnalité des mesures proposées et en fonction de la possibilité d'opter pour des solutions de rechange davantage axées sur la protection de la vie privée (critère en quatre volets découlant de la décision rendue par la Cour suprême du Canada dans *R. c. Oakes*). Une méthode d'évaluation préliminaire a été instaurée pour composer avec le nombre accru d'EFVP reçues. Le CPVP a des rencontres à tout le moins trimestrielles avec les provinces dotées de lois essentiellement similaires aux lois fédérales afin de relever les nouveaux enjeux concernant la protection de la vie privée. Cette année, le Commissariat a collaboré avec la Colombie-Britannique à la publication d'orientations sur la protection de la vie privée dans le cadre des Jeux olympiques.	Satisfait à toutes les attentes
2. Exercer un leadership pour promouvoir quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée (technologies de l'information, sécurité nationale, intégrité et protection de l'identité, et renseignements génétiques)	Antérieure	Le Commissariat a entrepris en 2009-2010 la mise en œuvre des plans stratégiques triennaux applicables aux quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée qui ont été approuvés lors de l'exercice précédent. De la surveillance des progrès et des rapports d'étape par rapport aux plans se dégagent les réalisations suivantes : Technologies de l'information : Le CPVP a organisé deux ateliers sur des aspects des applications géospatiales et la protection de la vie privée (http://www.priv.gc.ca/newsletter-bulletin/2009-4/3_f.cfm), qui ont attiré de nombreux participants. Les secteurs industriels pertinents ont organisé des séances d'information sur les technologies et les services nouveaux et en voie d'élaboration dans des domaines comme l'authentification en ligne, l'informatique dans les nuages, la biométrique, les péages routiers et les passeports électroniques, séances qui ont appris énormément de choses au CPVP.	Satisfait à toutes les attentes

[3] Les types de priorités sont : **antérieure** (reprises de l'un des deux RPP précédents); **continue** (qui existe depuis au moins trois exercices avant le présent RPP); **nouvelle** (figurant pour la première fois dans un RPP).

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2009-2010	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
		Sécurité nationale : Le CPVP a procédé à la vérification de programmes de sécurité nationale, dont le Programme de protection des passagers (http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/ar-vr_ppp_200910_f.cfm) et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) (http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/ar-vr_fintrac_200910_f.cfm), et assuré le suivi à l'égard des recommandations découlant de la vérification, menée en 2006, de l'Agence des services frontaliers du Canada (http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/cbsa_060620_f.pdf). Le Commissariat a privilégié les EFVP se rapportant à la sécurité nationale. Plusieurs activités d'acquisition du savoir sur la sécurité nationale ont eu lieu en 2009-2010 et permis au CPVP d'approfondir ses connaissances dans le domaine. Intégrité et protection de l'identité : Le Commissariat a publié les résultats de son enquête exhaustive, s'étalant sur 14 mois, des politiques et pratiques de Facebook en matière de protection de la vie privée, enquête qui a mis en lumière des préoccupations quant à la transparence de l'entreprise en ce qui concerne l'utilisation qu'elle fait des renseignements personnels (http://www.priv.gc.ca/cf-dc/2009/2009_008_0716_f.cfm). De plus, il a rédigé des études et documents de sensibilisation du public connexes et fait progresser le programme d'action relatif à l'intégrité de l'identité ainsi que le droit à la vie privée de plus de 12 millions de Canadiennes et de Canadiens. Renseignements génétiques : Le CPVP a fait des observations au Parlement dans le cadre de son examen de la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques* et parrainé, avec l'organisme Genome Canada, un atelier auquel ont assisté d'autres partenaires fédéraux sur les questions relatives au consentement au chapitre des banques de données biologiques (http://www.priv.gc.ca/speech/2009/sp-d_20091127_f.cfm).	
3. Promouvoir stratégiquement la protection de la vie privée à l'échelle mondiale pour les Canadiennes et les Canadiens	Antérieure	Le CPVP a participé activement à des réunions de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et poursuivi ses efforts en vue de la promotion de la protection de la vie privée auprès des États membres de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC). L'OCDE et l'APEC sont en train d'élaborer des mécanismes visant à encourager et à faciliter la coopération entre les organisations chargées de l'application de la loi. De plus, un membre de l'équipe de recherche du CPVP a été détaché auprès de l'OCDE pour participer à la réévaluation de ses lignes directrices sur la protection de la vie privée, qui sont très respectées dans le monde. Le Commissariat a coopéré avec la Commission fédérale du commerce des États-Unis à une enquête complexe sur un courtier en données menant des activités transfrontières sur Internet et a apporté son soutien dans une poursuite connexe en présentant un mémoire *amicus curiae* à la Cour. En novembre 2009, la commissaire adjointe a prononcé un discours à l'occasion de la 31e Conférence internationale des commissaires à la protection des données, qui s'est tenue à Madrid. À cette occasion, des douzaines de responsables de la protection des données des quatre coins du monde ont approuvé un projet de normes internationales sur la protection de la vie privée. Parallèlement à cette activité, le CPVP a pris part à la Troisième Conférence des commissaires à la protection des données personnelles de la Francophonie. De plus, le Commissariat a contribué à l'élaboration du	Satisfait à toutes les attentes

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2009-2010	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
		Protocole de Montevideo, signé par divers pays d'Amérique latine. Le Protocole contient des lignes directrices à l'intention des législateurs, des institutions gouvernementales, des entreprises et des établissements d'enseignement d'Amérique latine applicables à l'élaboration de politiques, de programmes et de pratiques pour la protection de la vie privée des jeunes sur Internet. Outre le rôle constant qu'il joue auprès de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), le CPVP a accepté de nouvelles responsabilités en devenant membre du comité directeur de la protection de la vie privée du Bureau de gestion technique de l'ISO et participe aux travaux d'un sous-comité sur la biométrique.	
4. Aider les Canadiennes et les Canadiens, les organisations et les institutions à prendre des décisions éclairées en matière de protection de la vie privée[4]	Antérieure	En 2009-2010, le CPVP a élargi ses activités de sensibilisation du public dans les provinces maritimes et en Ontario, tout en produisant des documents d'information supplémentaires à l'intention des petites entreprises et d'autres publics cibles. De plus, le Commissariat a enrichi ses parcs de TI pour être en mesure d'analyser de nouveaux modèles commerciaux et les nouvelles technologies. Le CPVP a élaboré de nouvelles orientations et informations pour la population canadienne et les organisations sur un éventail de sujets concernant la protection de la vie privée. La demande en ce sens a augmenté considérablement, comme l'attestent le nombre de visites sur le site Web du CPVP, la distribution de publications et le nombre accru d'invitations à prendre la parole (consulter la section 2.3 du présent rapport pour de plus amples renseignements). Le Commissariat, en consultation avec ses homologues provinciaux et territoriaux, a publié des lignes directrices destinées aux tribunaux administratifs en ce qui concerne la communication de renseignements personnels lors de la publication des décisions sur Internet (www.priv.gc.ca/information/pub/gd_trib_201002_f.cfm). En 2009-2010, le Commissariat a fait 14 comparutions devant des comités parlementaires afin d'aborder les conséquences, sur le plan de la protection de la vie privée, des projets de loi ou des programmes en vigueur (voir à la section 2.2 du présent rapport).	Satisfait à toutes les attentes
5. Améliorer et soutenir la capacité organisationnelle	Antérieure	À la faveur d'une augmentation de son budget, en 2008, le CPVP a poursuivi ses efforts pour répondre à la demande croissante en renforçant ses ressources humaines et son infrastructure. Le CPVP continue de mettre en œuvre son Plan intégré des activités et des ressources humaines pour 2008-2011. Une trousse de l'employé et une trousse du gestionnaire ont été élaborées dans le but de faciliter l'orientation des employés au Commissariat et dans la fonction publique fédérale. Le CPVP continue de favoriser l'utilisation des évaluations des connaissances en ligne, au moyen d'un portail Web, dans le cadre de ses efforts de recrutement. Le Commissariat a enrichi sa stratégie de communication aux fins du recrutement, notamment en lançant une vidéo sur le site YouTube pour annoncer les postes vacants et faire connaître le milieu de travail au CPVP. (On peut aussi voir la vidéo sur le portail Web emplois.gc.ca de la Commission de la fonction publique.) Le Commissariat fait aussi appel aux nouveaux médias de communication comme les blogues et Twitter pour faire connaître les	Satisfait à toutes les attentes

[4] Cette priorité, qui a été énoncée pour la première fois dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009 en visant uniquement les Canadiennes et les Canadiens, a été élargie en 2009-2010 pour inclure aussi les organisations et les institutions.

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2009-2010	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
		postes qui ont été difficiles à combler par le passé. Ces efforts ont contribué au recrutement d'un effectif hautement qualifié et apte à appuyer les activités de recherche et d'enquête sur les conséquences pour la vie privée des TI de pointe. Le CPVP a amélioré ses offres d'emploi destinées aux étudiants dans le cadre du Programme COOP et du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant en TI. En présentant les possibilités d'emploi en évitant le plus possible les expressions bureaucratiques et en incluant les témoignages d'étudiants ayant travaillé au CPVP, le Commissariat a pu recruter des étudiants émérites pour chaque emploi pendant l'année scolaire. Après des efforts intensifs étalés sur deux ans, un nouveau système de gestion des cas a été instauré en septembre 2009 pour permettre d'accroître la capacité organisationnelle. Le système permet au CPVP de suivre les plaintes et le processus d'enquête et d'analyser les tendances. Le système et les initiatives connexes en matière de GI/TI contribueront à rationaliser les processus d'enquête et autres. Plusieurs sites Sharepoint ont été établis dans tout le CPVP afin d'intensifier les échanges d'information et la collaboration à l'égard de besoins opérationnels particuliers, comme l'organisation de consultations nationales sur la protection de la vie privée des consommateurs et l'établissement de rapports à cet égard. Une plateforme de TI a été configurée pour appuyer l'équipe de chercheurs du Commissariat. Une nouvelle application de bureautique en matière de sécurité a été installée sur le poste de chaque employé.	

Le CPVP estime que tous les engagements pris en faveur de ses cinq priorités organisationnelles, telles qu'elles sont énoncées dans le Rapport sur les plans et priorités 2009-2010, ont « satisfait à toutes les attentes ».

Analyse des risques

Facteurs externes

Il y a 30 ans, les membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) s'entendaient sur un ensemble commun de lignes directrices pour la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données. Ces lignes directrices ont contribué à jeter les bases d'un large éventail de dispositions législatives sur la protection de la vie privée et la protection des données promulguées dans un grand nombre de pays membres de l'OCDE au cours des années qui ont suivi. Les dispositions législatives du Canada sur la protection de la vie privée qui s'appliquent au secteur privé reposent sur ce patrimoine conjoint. Au cours des dernières années, le CPVP a dû appliquer les dispositions en question à un contexte commercial mondial qui vise à réunir et à interpréter des quantités croissantes d'information sur les utilisateurs et les clients. La loi canadienne sur la protection de la vie privée qui s'applique au secteur public date de la même époque et connaît les mêmes contraintes.

Dans le secteur privé, les données démographiques, les préférences en matière de produits, les historiques de recherche et d'innombrables autres éléments amènent la création de nouveaux produits et processus novateurs, mais exposent aussi davantage les utilisateurs au ciblage et au profilage axés sur le comportement sur la foi d'analyses économiques et sociales.

Dans le secteur public, entre temps, les Canadiennes et les Canadiens reçoivent un flot interminable de demandes pour vérifier leur identité et rassurer les autorités qu'ils sont bien des membres respectables de la société. Des technologies et stratégies nées à l'étranger, comme la reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation, les réseaux de télévision en circuits fermés, les pièces d'identité munies d'une puce d'identification par radiofréquence et les techniques envahissantes de sécurité aux frontières trouvent leurs défenseurs parmi les responsables canadiens du renseignement et de la sécurité.

Ainsi, qu'il s'agisse d'accroître l'efficience, de resserrer la sécurité nationale, de rationaliser les services sociaux ou de conclure des accords internationaux relatifs à l'échange de renseignements, le gouvernement cherche constamment à augmenter la quantité de données qu'il détient sur les citoyens. Par conséquent, les Canadiennes et les Canadiens sont fréquemment dans des situations où leur droit à la vie privée recule.

Le Commissariat reconnaît que la coopération internationale est essentielle pour favoriser un respect accru du droit à la vie privée de la part des autorités publiques et une meilleure protection des données par les organisations du secteur privé. Pour cette raison, il œuvre de concert avec des homologues internationaux aux défis relatifs à la protection de la vie privée qui se posent aux Canadiennes et aux Canadiens aujourd'hui.

Le Commissariat s'emploie aussi, avec des chercheurs, des défenseurs du droit à la vie privée et des universitaires, à comprendre les solutions technologiques et sociales qui s'offrent. De plus, il examine la façon d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens de l'information et des outils susceptibles de les aider à mieux protéger leurs renseignements personnels.

Au besoin, le CPVP utilise les pouvoirs que le législateur lui a conférés pour amener les organisations nationales et internationales à changer leurs façons de faire. De récentes enquêtes menées par le Commissariat mettent en lumière le fait que l'utilisation stratégique des pouvoirs en question peut changer les choses.

L'évolution rapide des technologies, toutefois, ébranle les approches traditionnelles à l'égard de la protection de la vie privée. Dans un contexte où un téléphone intelligent peut offrir des données géospatiales, des photos, des messages vocaux, l'historique de navigation et d'autres activités sur Internet, en quoi consiste un « renseignement personnel »? Avec la chute des prix et la précision croissante des tests génétiques, comment assurer la protection continue des données? Dans un cas comme dans l'autre, comment pouvons-nous veiller à ce que les Canadiennes et les Canadiens puissent fournir un consentement éclairé?

Les organismes d'autorité comme le Commissariat doivent continuer d'élaborer des outils pour protéger le droit à la vie privée et à la protection des données face aux institutions et aux technologies. Cela signifie une collaboration constante avec les autorités provinciales, territoriales et internationales, la surveillance constante des tendances dans le domaine du commerce et de l'élaboration de produits, une connaissance approfondie des menaces propres au renseignement et à la sécurité et des connaissances spécialisées en matière technologique.

Principaux risques

Dans ce contexte en effervescence, le Commissariat gère les risques qui se posent à la bonne exécution de ses responsabilités. Les trois risques les plus importants relevés pour 2009-2010 sont énoncés ci-après, avec les mesures utilisées pour les atténuer.

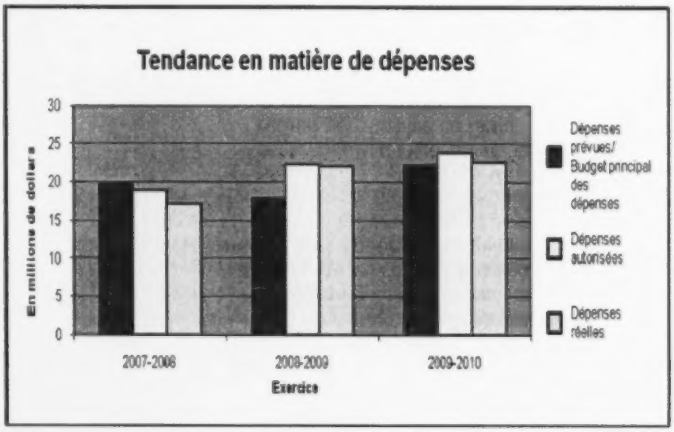
Premièrement, le Commissariat continue de recevoir plus de demandes qu'il ne peut en traiter. Il en découle le risque que l'organisation pourrait ne pas satisfaire à toutes les exigences prévues dans son mandat. Afin de réduire les défis en matière de capacité et d'améliorer la prestation des services, le Commissariat a revu ses processus d'enquête à l'égard des plaintes, mis en œuvre un nouveau système de gestion des cas, éliminé son arriéré de longue date de plaintes, et continué d'axer ses efforts sur quatre enjeux prioritaires se rapportant à la vie privée (technologies de l'information, sécurité nationale, intégrité et protection de l'identité, et renseignements génétiques). Quoi qu'il en soit, le Commissariat reste vulnérable tant que la demande continue d'augmenter. Les défis en matière de capacité relevés à l'échelle gouvernementale continuent de guider les stratégies relatives aux ressources humaines. La mise en œuvre au Commissariat du Plan intégré des activités et des ressources humaines pour 2008-2011 a réglé des problèmes et favorisé la stabilisation des effectifs. Les efforts déployés en matière de recrutement continuent de viser un bassin encore plus large de candidats.

Deuxièmement, la protection des données contre la divulgation non autorisée reste un défi pour le CPVP, comme pour toute autre organisation qui a recours à la technologie pour gérer ses opérations. Le Commissariat applique des mesures de sécurité à la TI et autres éléments pour y arriver. Cela comprend le respect de la Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor sur la sécurité du gouvernement; la prestation régulière de formation au personnel sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la sécurité de l'information; l'application et l'examen des politiques, des directives et des pratiques en matière de GI/TI au Commissariat; la protection des licences relatives aux produits de GI/TI; l'actualisation de la défense périphérique; le recours à des dispositifs de stockage de données encodées USB au besoin; le renforcement des mesures de sécurité pour les visiteurs; des patrouilles de sécurité pour la protection des biens et de l'information; des clés d'accès nouvelles et améliorées pour tous les bureaux fermés et les portes donnant accès aux aires ouvertes; des mesures de sécurité renforcées pour tous les nouveaux serveurs; la conduite périodique d'évaluations des menaces et des risques, et l'approbation d'un plan opérationnel d'urgence.

Troisièmement, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est désuète et n'offre plus de recours suffisants en cas d'atteintes à la protection des renseignements personnels. Une réforme exhaustive de la *Loi* s'impose depuis longtemps. Depuis 2008, lorsque le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique a lancé un examen de la *Loi* et que la commissaire à la protection de la vie privée a proposé une liste de 10 « modifications rapides » à titre de première étape de la modernisation de la loi, le gouvernement n'a toujours pas déposé de projet de loi. Le risque demeure, mais le CPVP ne peut pas en faire davantage, sinon continuer de rappeler au Parlement l'importance de la question pour les Canadiennes et les Canadiens.

Profil des dépenses

Les montants inscrits dans le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues du CPVP connaissent une croissance régulière depuis 2007-2008, y compris le financement approuvé à l'égard de l'analyse de rentabilisation II de 3,064 millions de dollars en 2008-2009 et 4,295 millions de dollars en 2009-2010 pour l'élimination de l'arriéré de plaintes non traitées, l'élargissement des activités de sensibilisation du public et la mise en œuvre de l'initiative de vérification interne. L'arriéré a été éliminé au 31 mars 2010; un grand nombre d'initiatives de sensibilisation ciblaient les entreprises et d'autres groupes, comme les petites entreprises et les jeunes, et le CPVP a désormais une fonction de vérification interne.



Il n'y a pas de différence notable entre les montants inscrits dans le Budget principal des dépenses et les Dépenses prévues, qui sont présentées comme un seul et même chiffre. La différence entre les Dépenses prévues et les Dépenses autorisées s'explique par les dispositions relatives à la rémunération dans les conventions collectives et les fonds reportés d'un exercice précédent. Les Dépenses réelles reflètent les mêmes tendances que celles concernant le financement. Ainsi, elles étaient plus basses en 2007-2008 qu'en 2008-2009 et 2009-2010, à cause des fonds accordés en vertu de l'analyse de rentabilisation II.

Postes votés et législatifs

Le tableau ci-après fait état des postes votés que le Parlement a approuvés dans le cadre du processus du Budget principal des dépenses et ses projets de loi de crédits. Les postes législatifs apparaissent uniquement à des fins d'information.

(en milliers de dollars)		2007-2008	2008-2009	2009-2010		
Poste voté ou législatif	**Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif**	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Dépenses prévues/Budget principal des dépenses**	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**
45	Dépenses de programme	15 677	20 473	20 101	21 691	20 521
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	1 453	1 664	2 222	2 119	2 119
Total		17 130	22 137	22 323	23 810	22 640

L'augmentation de 500 000 $ des Dépenses réelles entre 2008-2009 et 2009-2010 est principalement attribuable aux changements découlant des conventions collectives (p. ex., salaires et contributions correspondantes aux régimes d'avantages sociaux des employés).

Section II : Analyse par activité de programme

Rendement du CPVP en 2009-2010

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.	
Résultat prévu	**Indicateur de rendement**
Résultat final pour les Canadiennes et les Canadiens	
Le CPVP joue un rôle de chef de file en encourageant les institutions fédérales et les organisations du secteur privé à respecter le droit des individus à la vie privée et à protéger les renseignements personnels qui les concernent.	Étendue et orientation des changements dans les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée.

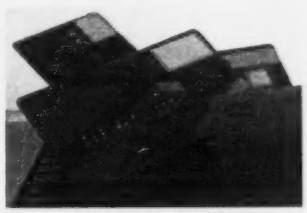
Dans son *Rapport sur les plans et les priorités* 2009-2010, le CPVP s'était engagé à rendre compte de son résultat stratégique en 2010-2011. L'indicateur de rendement qui y est associé (c.-à-d., l'évaluation de l'étendue et de l'orientation des changements dans les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée) révèlera si le CPVP atteint le résultat qu'il vise — jouer un rôle de chef de file en encourageant les institutions fédérales et les organisations du secteur privé à respecter le droit des individus à la vie privée et à protéger les renseignements personnels qui les concernent.

Les progrès réalisés en vue du résultat stratégique sont déjà révélés par le rendement obtenu en vertu des quatre activités de programme de l'architecture des activités de programme du CPVP. Pour chaque activité de programme, les sous-sections 2.1 à 2.4 :

- décrivent ce que suppose l'activité de programme (définie conformément à la mise en œuvre de la politique sur la Structure de gestion des ressources et des résultats du SCT);
- font état de l'utilisation des ressources en 2009-2010;
- présentent un sommaire du rendement du CPVP en rapport avec les résultats prévus, y compris des indicateurs et des cibles de rendement, ainsi que l'état du rendement au moyen de l'échelle du SCT (la section 1.2 offre une description de cette échelle);
- analysent le rendement du CPVP en 2009-2010 et les leçons retenues des activités menées au cours de l'année écoulée et énoncent les avantages que les Canadiennes et les Canadiens retirent des activités menées par le CPVP.

2.1 Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité

Description de l'activité



Le CPVP est chargé d'enquêter sur les plaintes et de répondre aux demandes de renseignements des particuliers et des organisations qui communiquent avec le CPVP pour obtenir des conseils et de l'aide sur un vaste éventail d'enjeux relatifs à la vie privée. De plus, le CPVP détermine, au moyen de vérifications et d'examens, la mesure dans laquelle les organisations respectent les exigences énoncées dans les deux lois fédérales relatives à la protection de la vie privée et formule des recommandations sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) en vertu de la Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le CPVP est appuyé dans cette activité par une équipe spécialisée dans la prestation d'avis juridiques et de soutien pour les recours en justice, et une équipe de recherche composée d'agents principaux de soutien technique et d'évaluation des risques.

Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Différence**
9 410	10 414	9 881	81	68	(13)

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Résultats intermédiaires			
Les personnes reçoivent des réponses efficaces à leurs plaintes et à leurs demandes de renseignements.	**Indicateur :** Rapidité des réponses du CPVP aux demandes de renseignements et aux plaintes. **Cible :** Voir la note en bas de page[5].	Le Commissariat a répondu à 7 821 demandes de renseignements (orales et écrites) en 2009-2010, dont 92 % à l'intérieur de la norme de service de 30 jours. Les demandes auxquelles on n'a pas répondu conformément à la norme de service étaient souvent plus complexes et nécessitaient des avis juridiques ou des renseignements supplémentaires. Pour les plaintes, la rapidité est mesurée de deux façons : la réduction de l'arriéré de plaintes non traitées comptant plus d'un an à partir de la date de réception, et le temps nécessaire pour traiter une plainte. Des efforts sans précédent ont été déployés en 2009-2010 pour éliminer l'arriéré de plaintes plus anciennes. Dès le 31 mars 2010, l'arriéré était éliminé — un exploit considérable pour le Commissariat. Le calcul du temps nécessaire pour l'instruction d'une plainte repose sur le nombre de mois moyen entre la date de la réception de la plainte et la date à laquelle des conclusions sont rendues ou le litige est réglé par un autre moyen. La fermeture de nombreux dossiers anciens a entraîné des temps de traitement moyens pour 2009-2010 toujours très élevés : • Plaintes déposées en vertu de la LPRPDE : 18 mois en moyenne pour traiter 576 plaintes en 2009-2010, comparativement à 20,9 mois l'an dernier. • Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : 15 mois en moyenne pour traiter 1 154 plaintes en 2009-2010, comparativement à 19,5 mois pendant l'exercice précédent.	Satisfait à la plupart des attentes

[5] Dans les rapports futurs, la rapidité des réponses sera établie selon la proportion de plaintes traitées en fonction des normes de service. En 2009-2010, le CPVP a mené à bien un examen approfondi de ses processus de traitement des demandes de renseignements et des plaintes, et de nouvelles normes de service seront établies en conséquence en 2010-2011. En attendant, le présent rapport fait état du temps qu'il a fallu au Commissariat pour fermer les plaintes. De plus, le CPVP est en train d'élaborer un mécanisme d'assurance de la qualité pour ses processus d'enquête, mécanisme qui apportera un complément d'information à l'indicateur lorsqu'on évalue l'efficacité des réponses du CPVP aux plaintes.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et appliquent des principes modernes de protection des renseignements personnels.	**Indicateur :** Mesure dans laquelle les recommandations formulées dans le cadre des vérifications et des enquêtes sont acceptées et mises en œuvre. **Cible :** 90 % des recommandations formulées dans le cadre des enquêtes sont acceptées et mises en œuvre.	**Enquêtes menées en vertu de la LPRPDE** En vertu de la LPRPDE, la commissaire a formulé des recommandations par le biais de rapports de conclusions dans 56 plaintes en 2009-2010. Les recommandations ont été pleinement acceptées et mises en œuvre pour 35 plaintes (62,5 %) et acceptées et mises en œuvre partiellement dans huit autres plaintes (pour un total de 77 %). En ce qui concerne les 13 plaintes pour lesquelles les recommandations n'ont pas été acceptées, le Commissariat a présenté une demande à la Cour fédérale pour faire respecter ses recommandations dans trois d'entre elles (deux causes sont en cours, la troisième a été réglée) et dans les autres cas, le CPVP a décidé de ne pas saisir la Cour fédérale pour diverses raisons, notamment parce que le CPVP n'a pas les pouvoirs voulus pour porter l'affaire devant la Cour fédérale ou parce que l'organisation visée n'existe plus. **Enquêtes menées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*** En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, des recommandations sans caractère officiel sont normalement faites pendant tout le processus d'enquête et font l'objet d'un suivi avant la fin de l'enquête. En 2009-2010, la commissaire a fait des recommandations officielles dans le cadre du rapport de conclusions pour 11 plaintes. Les institutions visées ont accepté les recommandations dans neuf cas (82 %) et, à ce jour, les recommandations ont été mises en œuvre dans l'un des neuf cas. Dans les huit autres cas, il ne s'est pas écoulé suffisamment de temps pour permettre la mise en œuvre. Le CPVP assurera le suivi auprès des organisations afin de consigner la mise en œuvre des recommandations.	Satisfait quelque peu aux attentes
	Cible : 90 % des recommandations découlant des vérifications sont entièrement acceptées par les organisations; au moment d'une vérification ultérieure, deux ans après le rapport initial, des mesures en vue de la mise en œuvre des recommandations sont prises concernant 90 % de celles-ci.	Dans le cadre des cinq vérifications[6] qui ont été menées à bien en 2009-2010, 30 recommandations ont été faites et 29 (soit 97 %) ont été acceptées par les organisations vérifiées au moment de la rédaction du rapport. On assure le suivi deux ans après la production des rapports de vérification afin d'établir le taux de mise en œuvre des recommandations. Des 21 recommandations issues de vérifications ayant fait l'objet d'un suivi en 2009-2010, des mesures avaient été prises à l'égard de toutes (100 %).	Dépasse les attentes

[6] Les vérifications menées à bien en 2009-2010 étaient : Vérification du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, 17 novembre 2009; Vérification du Programme de protection des passagers de Transports Canada, 17 novembre 2009; Vérification des rapports annuels sur la protection de la vie privée, 17 novembre 2009; Vérification de la technologie sans fil dans des institutions fédérales (inédite au moment de la rédaction du rapport); et Vérification de certains courtiers en prêts hypothécaires, publiée le 8 juin 2010, après la période visée par le présent rapport.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et appliquent des principes modernes de protection des renseignements personnels.	**Indicateur :** Les recommandations du CPVP qui ne sont pas mises en œuvre dans le cadre du processus d'enquête sont renvoyées devant les tribunaux, lorsque c'est possible. **Cible :** Les recommandations du CPVP renvoyées devant les tribunaux sont soit réglées à la satisfaction de la commissaire, soit visées par une décision judiciaire interprétant la loi.	Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, le CPVP a pris part à 14 poursuites aux termes de la LPRPDE et cinq aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans le but de favoriser le respect des lois fédérales sur la protection de la vie privée. La plupart des affaires en question sont toujours devant les tribunaux. Deux affaires ont été réglées à la satisfaction de la commissaire et des parties. Dans une autre affaire, le tribunal a rendu un jugement ayant pour effet de clarifier les obligations juridiques et, par conséquent, de faciliter le respect des lois.	Satisfait à toutes les attentes
Résultats immédiats			
Les personnes reçoivent des réponses efficaces à leurs plaintes et à leurs demandes de renseignements en temps opportun.	**Indicateur :** Opportunité des réponses du CPVP aux demandes de renseignements et aux plaintes.	Consulter l'information sur le rendement pour le même indicateur qui figure plus haut dans le présent tableau.	Satisfait à la plupart des attentes
Le processus de vérifications et d'examens est efficace et efficient, ce qui comprend l'examen efficace des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour les initiatives gouvernementales nouvelles et en cours.	**Indicateur :** Mesure dans laquelle les recommandations issues des vérifications sont acceptées et mises en œuvre.	Consulter l'information sur le rendement pour le même indicateur qui figure plus haut dans le présent tableau.	Dépasse les attentes
	Indicateur : Proportion des vérifications et des examens des EFVP achevés dans les délais impartis. **Cible :** La moitié des vérifications sont menées à bien dans les délais impartis et la moitié des examens des EFVP sont menés dans les 90 jours de la réception.	Cinq vérifications et un suivi de vérification ont été menés à bien en 2009-2010, dans les délais impartis. Il convient de noter que des changements ont été apportés au Plan de vérification axé sur les risques pendant l'année pour plusieurs raisons : un suivi à l'égard de la vérification de la fonction des EFVP a été annulé à cause des changements imminents attendus à la directive du SCT sur les EFVP; un suivi à l'égard de la vérification des opérations de la Gendarmerie royale du Canada concernant les banques de données inconsultables a été repoussé à 2010-2011 et, après d'autres considérations, une vérification des opérations sur les lignes sécurisées a été annulée et remplacée par une vérification des pratiques de retrait de certaines institutions fédérales.	Satisfait à toutes les attentes

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
		Des vérifications potentielles des Équipes intégrées de la police des frontières, de Sécurité publique Canada, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et des Programmes des voyageurs dignes de confiance qui étaient prévues à l'origine en 2009-2010 sont en voie d'évaluation et prises en considération dans le cadre de l'élaboration du nouveau plan de vérification axé sur les risques. Le plan de vérification sera achevé en 2010-2011. En 2009-2010, le CPVP a reçu 102 EFVP, ce qui représente une augmentation considérable par rapport aux 64 reçues pendant l'exercice précédent. Cette année, le CPVP a entrepris la mise en œuvre d'un processus d'évaluation préliminaire applicable aux EFVP afin de concentrer les ressources limitées sur l'examen des initiatives à haut risque, ce qui a entraîné un meilleur respect des délais à cet égard. Le Commissariat a envoyé 33 lettres de recommandations; de ce nombre, 23 (soit 70 %) des examens ont été menés dans les délais de 90 jours que le CPVP s'efforce de respecter quand il s'agit de fournir aux institutions des conseils opportuns et utiles.	
	Indicateur : Réceptivité (ou commentaires) des ministères fédéraux et organisations du secteur privé[7] quant aux conseils du CPVP concernant les droits et les obligations relatifs à la protection de la vie privée et les EFVP. **Cible :** 75 % des institutions et des organisations tiennent compte des conseils du CPVP	En 2009-2010, le Commissariat a envoyé 33 lettres de recommandations à l'issue de l'examen des EFVP et, dans 79 % des cas, les institutions fédérales ont répondu favorablement, entièrement ou partiellement, aux conseils, mesures d'atténuation proposées, et recommandations du CPVP. Les institutions fédérales ne sont pas tenues de donner suite aux examens des EFVP menés par le CPVP. De plus, lorsque les organisations répondent, elles n'expriment pas toujours leur accord explicitement. Le Commissariat, cependant, a observé un niveau croissant d'engagement et de coopération à l'égard du processus des EFVP.	Dépasse les attentes

Analyse du rendement

Le Commissariat a éliminé l'arriéré d'enquêtes relatives aux plaintes qui datait de plusieurs années. Le temps moyen nécessaire pour mener les enquêtes demeure élevé en raison du grand nombre de dossiers faisant partie de l'arriéré qui ont été fermés en 2009-2010. Le Commissariat compte bien que les temps de traitement pour le prochain exercice se seront améliorés considérablement.

La majorité des recommandations de la commissaire à la suite d'enquêtes ont été acceptées et mises en œuvre par les institutions fédérales et les organisations du secteur privé (avec suffisamment de temps après le parachèvement des enquêtes), même si l'objectif de rendement élevé de 90 % a plus ou moins été atteint. Le nombre élevé de poursuites judiciaires au cours du dernier exercice montre la volonté constante du CPVP de faire appel aux tribunaux pour les recommandations qui n'ont pas été mises en application à l'issue du processus d'enquête.

[7] À l'heure actuelle, l'indicateur mesure la réceptivité des ministères fédéraux à l'égard des conseils fournis par le CPVP au sujet de leurs EFVP. À l'avenir, la mesure pourra être élargie pour inclure les organisations du secteur privé et d'autres activités du CPVP.

Le processus d'enquête a été remanié au cours de l'année, et un nouveau système de gestion des cas a été mis en œuvre en fonction des nouveaux processus. Les activités relatives aux vérifications et aux EFVP, auxquelles s'appliquent de nouvelles méthodes, ont cependant avancé de manière satisfaisante.

Leçons retenues

À la lumière des efforts considérables qui ont été déployés en vue de l'élimination de l'arriéré d'enquêtes relatives aux plaintes et de l'introduction d'un cadre d'enquête remanié au cours de la même période, le CPVP a prévu de mener un examen au début du prochain exercice pour recenser et intégrer les leçons apprises de manière à améliorer encore les processus et les pratiques. De plus, des normes de service applicables aux demandes de renseignements et aux enquêtes seront établies en 2010-2011.

Le nombre d'examens des EFVP achevés au cours de l'année (33, par rapport à 31 en 2008-2009) n'a pas augmenté considérablement. Cependant, des améliorations sont toujours apportées à la fonction des EFVP, comme la mise en œuvre d'un nouveau processus d'évaluation préliminaire; le parachèvement d'une refonte de la méthode d'examen; l'affectation d'employés supplémentaires, et des liens plus étroits avec les responsables d'institutions.

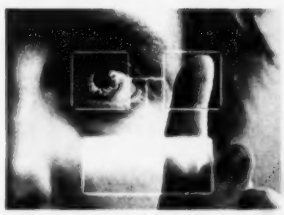
Avantages que les Canadiennes et les Canadiens tirent de cette activité de programme

En répondant aux demandes de renseignements, le CPVP informe les Canadiennes et les Canadiens de leur droit à la vie privée. Lorsqu'il mène des enquêtes sur des plaintes, des vérifications et des examens des EFVP, le Commissariat détermine si les institutions fédérales et les organisations du secteur privé prévoient de recueillir, d'utiliser, de communiquer, de conserver et d'éliminer les renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens conformément aux mesures de protection de la vie privée prévues dans les deux lois nationales dans ce domaine. Dans les cas de non-conformité, le CPVP prend des mesures pour que soient apportés des changements. Les enquêtes menées à l'égard des plaintes concernant les atteintes à la protection des renseignements personnels peuvent avoir une incidence énorme lorsqu'elles mènent à des améliorations susceptibles de toucher un grand nombre de Canadiennes et de Canadiens.

2.2 Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques

Description de l'activité

Le CPVP est un centre d'expertise sur les nouveaux enjeux en matière de protection de la vie privée au Canada et à l'étranger : il mène des recherches sur les tendances et les avancées technologiques; surveille les initiatives législatives et réglementaires; fournit des analyses juridiques, stratégiques et techniques sur les principaux enjeux et élabore des positions stratégiques qui renforcent la protection du droit à la vie privée. Une importante partie du travail consiste à aider la commissaire et la haute gestion à conseiller le Parlement sur l'incidence éventuelle des lois et des programmes gouvernementaux et des initiatives du secteur privé proposés sur la protection de la vie privée.



Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Différence**
4 288	4 558	4 067	17	22	5

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Résultats intermédiaires			
Les parlementaires et autres parties intéressées ont accès à des renseignements clairs et pertinents et à des conseils opportuns et impartiaux sur l'incidence des changements apportés aux lois, aux règlements et aux politiques sur la protection de la vie privée.	**Indicateur :** Le Parlement et les ministères parrains ont reçu les opinions du CPVP sur les conséquences, pour la vie privée, des lois, règlements et politiques en cours d'adoption. **Cible :** Lorsque c'est faisable, les opinions du CPVP sur les conséquences, pour la vie privée, des lois, règlements et politiques sont communiqués aux intervenants en temps opportun.	En 2009-2010, le CPVP a comparu 14 fois devant des comités parlementaires afin d'offrir des opinions et des conseils sur les conséquences, pour la vie privée, des nouvelles lois ou des programmes en vigueur. Parmi les sujets et les préoccupations abordés, mentionnons la réforme de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Registre national des délinquants sexuels, la Banque nationale de données génétiques et le cadre réglementaire entourant le secteur sans fil canadien. (On peut trouver des précisions sur les comparutions en question à l'adresse http://www.priv.gc.ca/parl/index_f.cfm). Lors de toutes les comparutions, les comités ont dit apprécier les observations du CPVP. Le Commissariat a revu les conséquences, pour la vie privée, de 10 projets de loi au cours de l'exercice. Les projets en question concernaient un éventail de sujets, y compris de nouvelles mesures pour contrer le vol d'identité et les pourriels, une proposition de refonte des dispositions législatives sur la recherche et la surveillance et le dépistage de pathogènes et les effets secondaires des médicaments dans la population canadienne.	Satisfait à toutes les exigences
Résultats immédiats			
Le travail des parlementaires est facilité par une capacité efficace de déterminer les enjeux liés à la protection de la vie privée, de mener des recherches à ce sujet et d'élaborer des positions stratégiques visant les secteurs public et privé, dans le respect du droit à la vie privée.	**Indicateur :** Le Parlement et les ministères parrains ont reçu les opinions du CPVP sur les conséquences, pour la vie privée, des lois, règlements et politiques en cours d'adoption. **Cible :** Lorsque c'est faisable, les opinions du CPVP sur les conséquences, pour la vie privée, des lois, règlements et politiques sont communiquées aux intervenants en temps opportun.	Outre les comparutions devant les comités parlementaires, le CPVP a eu 45 autres interactions — réunions, téléconférences, séances d'information ou correspondance — avec des députés ou sénateurs sur des questions se rapportant à la protection de la vie privée et des données. Un éventail de préoccupations concernant la protection de la vie privée ont été abordées dans ces interactions, des nouvelles mesures du genre « connaissez vos clients » qui sont exigées dans le secteur des services financiers jusqu'aux scanneurs corporels utilisés dans les points de contrôle de sûreté des aéroports. Les interactions du CPVP avec les parlementaires ont généralement été positives, et les commentaires du Commissariat sur les enjeux relatifs à la protection de la vie privée, appréciés. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CPVP a émis des lignes directrices de nature stratégique par le biais de 18 présentations, fiches documentaires et documents. Les sujets abordés étaient le droit à la vie privée des voyageurs canadiens; la façon dont le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) définit les attentes en matière de protection de la vie privée concernant les renseignements personnels des consommateurs; l'utilisation par l'industrie de l'inspection approfondie des paquets (IAP); les changements apportés au cadre juridique du Canada concernant la surveillance, et les risques des médias sociaux pour les entreprises.	Satisfait à toutes les attentes

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
		Le CPVP a mené des examens internes concernant 61 initiatives gouvernementales et 17 politiques du secteur privé en 2009-2010, offrant par le fait même des avis stratégiques favorisant la protection du droit à la vie privée.	
Les connaissances relatives aux enjeux systémiques touchant la protection de la vie privée au Canada sont améliorées au moyen de la recherche, en vue d'accroître la sensibilisation et d'améliorer les pratiques de gestion en matière de protection de la vie privée.	**Indicateur :** Les parties intéressées ont eu accès aux produits de recherche et documents de sensibilisation du CPVP et les ont utilisés dans leur prise de décisions. **Cible :** Les initiatives se rapportant aux quatre enjeux principaux du CPVP liés à la protection de la vie privée ont atteint les intervenants ciblés, et on peut voir qu'elles sont inspirées des produits de recherches et documents de sensibilisation du CPVP.	Le Commissariat a accru les moyens utilisés pour diffuser les résultats de ces travaux de recherche en organisant des ateliers, en parrainant des colloques et en encourageant la présentation d'études lors d'activités du secteur privé et de formations. Citons, à titre d'exemple, les trois colloques conjoints menés avec Genome Canada sur les renseignements génétiques; la recherche sur la modalisation des comportements par les organisations qui a débouché sur un atelier; de l'information sur l'opinion publique concernant la protection de données géospatiales tirée d'une recherche menée dans le cadre de l'initiative GéoConnexions, et deux ateliers sur la protection de la vie privée et les technologies de géolocalisation organisés par le Commissariat et auxquels ont participé des représentants du gouvernement, du secteur privé et d'organismes de défense des droits. La recherche portait sur la technologie de localisation, la biométrique, des options juridiques pour assurer la protection de la vie privée des enfants, ainsi que la protection du droit à la vie privée pendant les Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver de 2010. Les outils en ligne, comme le blogue du CPVP (http://blogue.privcom.gc.ca) jouent un rôle important quand il s'agit d'assurer un vaste accès à la recherche. En 2009-2010, le Commissariat a mis à jour le jeu-questionnaire sur la protection de la vie privée (http://priv.gc.ca/quiz/index_f.cfm) s'adressant aux petites entreprises et a également diffusé des questions et réponses sur le CANAFE (http://priv.gc.ca/resource/t_faqs_index_f.cfm). Le CPVP a continué de mettre à jour les documents accessibles sur les pages « Coin juridique » de son site Internet pour informer les Canadiennes et les Canadiens sur les faits nouveaux intervenant dans le domaine juridique et leurs conséquences dans la vie de tous les jours. Par exemple, un document ajouté récemment aborde les enjeux liés à la protection de la vie privée de l'informatique dans les nuages (http://www.priv.gc.ca/information/pub/cc_201003_f.cfm#toc2a). Une évaluation prévue par la loi du Programme des contributions du CPVP, qui comprenait des consultations avec les intervenants, a été menée à bien et le mandat du Programme a été renouvelé. En 2009-2010, 11 organisations de tous les coins du pays ont reçu une aide financière pour mener de la recherche sur au moins un des enjeux prioritaires se rapportant à la protection de la vie privée, pour un total de 454 697 $ (http://www.priv.gc.ca/media/nr-c/2009/nr-c_090529_cp_f.cfm).	Satisfait à toutes les attentes

Analyse du rendement

Le Commissariat a saisi les occasions de favoriser le débat public sur les enjeux modernes dans le domaine de la protection de la vie privée. À la suite de son enquête sur Facebook, une quantité considérable de recherche a été menée sur les mentalités à l'égard de la protection de la vie privée au chapitre du réseautage social ainsi que la protection de la vie privée des enfants sur Internet. D'autres projets de recherche concernaient la protection de la vie privée dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver de 2010, et la surveillance en général.

Leçons retenues

Dans la dotation en personnel, le Commissariat a favorisé les candidats ayant les capacités techniques, la connaissance des nouveaux médias et l'expérience du travail dans un contexte de coopération. En 2009-2010, le CPVP a recruté un agent des affaires parlementaires ainsi qu'un étudiant dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant (PFETE). De plus, le CPVP continue de rechercher les occasions de joindre ses efforts à ceux d'autres organisations gouvernementales, privées et sans but lucratif visant les mêmes objectifs, soit la protection de la vie privée.

Avantages que les Canadiennes et les Canadiens tirent de cette activité de programme

En examinant les politiques et programmes fédéraux qui concernent la protection de la vie privée, les processus opérationnels qui ont une incidence sur la sécurité de l'information et les technologies novatrices qui compliquent la protection de la vie privée, le CPVP favorise la sensibilisation des Canadiennes et des Canadiens aux enjeux concernant la protection de la vie privée. Par le biais de ces programmes de recherche, le Commissariat approfondit les connaissances relatives aux enjeux liés à la protection de la vie privée au Canada, à l'étranger, chez les institutions, les entreprises et les membres du grand public.

2.3 Activité de programme 3 : Sensibilisation du grand public

Description de l'activité

Le CPVP offre un certain nombre d'activités de sensibilisation du grand public et de communication, notamment des exposés et des événements spéciaux, des relations avec les médias et la production et la diffusion de documents de promotion et d'information. Les activités de sensibilisation du grand public permettent aux particuliers d'avoir accès à de l'information sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels pour pouvoir se protéger et exercer leurs droits. Ces activités permettent également de faire comprendre aux organisations quelles sont leurs obligations au regard des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.

Activité de programme 3 : Sensibilisation du public					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	Dépenses autorisées	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
3 585	3 592	3 213	23	22	(1)

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Résultats intermédiaires			
Les personnes ont accès à des renseignements utiles sur leur droit à la vie privée et sont en mesure de protéger leurs renseignements personnels contre les risques d'utilisation indue.	**Indicateur :** Atteinte du public visé par le matériel de sensibilisation et les activités de communication du CPVP. **Cible :** Cent citations de responsables du CPVP sur d'importants enjeux concernant la protection de la vie privée par année; au moins 100 000 visites sur le site Internet du CPVP et 10 commentaires par mois sur le blogue du CPVP; au moins trois allocutions ou activités par mois, atteignant au moins 1 000 personnes en tout; au moins 1 000 publications envoyées chaque année, et en moyenne un communiqué diffusé par mois.	Les médias ont cité les représentants du CPVP des milliers de fois sur des sujets d'actualité ayant trait à la protection de la vie privée — au Canada et dans le monde. Il s'agissait notamment du réseautage social et de l'enquête menée par le CPVP sur Facebook; la protection de la vie privée et les applications d'imagerie à l'échelle de la rue comme Google Street View; les projets de loi C-46 et C-47, et les scanners à ondes millimétriques dans les aéroports. Plus de 30 communiqués ont été diffusés sur un éventail de sujets, comme les rapports annuels et les vérifications du secteur public du CPVP, les résultats de sondages nationaux, les consultations du CPVP, les enquêtes sur Facebook et Google Buzz. Le CPVP a produit une trentaine de publications et d'outils distincts, y compris les rapports annuels et vérifications, ainsi que des conseils à l'intention des entreprises et des particuliers sur, par exemple, l'imagerie à l'échelle de la rue, les réseaux sociaux en milieu de travail, la surveillance vidéo secrète, les numéros de carte de crédit tronqués sur les reçus et les mesures de sécurité dans le transport aérien. Le CPVP a également produit d'autres outils de sensibilisation, y compris des dessins humoristiques et des illustrations sur un éventail d'enjeux relatifs à la protection de la vie privée, ainsi qu'une vidéo de formation à l'intention des entreprises. En 2009-2010, le CPVP a reçu plus de 2 millions de visites sur son site Internet, soit une augmentation par rapport aux 1,7 million reçues l'année précédente. Quelque 16 000 publications ont été distribuées en 2009-2010, soit une augmentation par rapport aux 13 000 envoyées l'année précédente. Une campagne de distribution visait particulièrement les milieux de l'AIPRP. Le nombre d'allocutions prononcées par des responsables du CPVP a augmenté de près de 50 %, atteignant 199 en 2009-2010 par rapport à 135 pour l'année précédente. Le site Internet du CPVP sur la protection de la vie privée à l'intention des jeunes, qui a été créé en 2008-2009, a été remanié par l'ajout de nouveaux éléments, dont un blogue rafraichi et des fiches de conseils, de même que des plans de cours s'adressant à la fois aux jeunes, aux parents et aux enseignants. Deux fois plus d'étudiants que l'année précédente ont participé à la deuxième édition annuelle du concours national de vidéo.	Dépasse les attentes

		Le CPVP a commencé à nouer des relations avec des associations nationales représentant les enseignants et les bibliothécaires et est en train d'élaborer davantage de documents de sensibilisation à l'intention des jeunes Canadiennes et Canadiens, de leurs parents et de leurs enseignants.	
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection de la vie privée.	**Indicateur :** Réceptivité (ou commentaires) des ministères fédéraux et des organisations du secteur privé à l'égard des conseils du CPVP liés aux droits et aux obligations relatifs à la protection de la vie privée et aux EFVP. **Cible :** 75 % des institutions et des organisations tiennent compte des conseils du CPVP.	Le CPVP a reçu 102 nouvelles EFVP au cours de l'exercice 2009-2010. Ce ne sont pas toutes les EFVP qui donnent lieu à des lettres de recommandations. Au cours de la période visée par le présent rapport, le Commissariat a envoyé 33 lettres de recommandations et, dans 79 % des cas, les institutions fédérales ont répondu favorablement, totalement ou partiellement, aux conseils, aux mesures correctrices et aux recommandations du CPVP. Les institutions fédérales ne sont pas tenues de donner suite aux examens des EFVP menés par le CPVP ni de mettre en œuvre les recommandations s'y rapportant. Le Commissariat, cependant, observe un degré plus élevé d'engagement et de coopération de la part des ministères au cours du processus des EFVP.	Dépasse toutes les attentes
	Indicateur : Le CPVP a eu une influence positive sur l'élaboration d'une jurisprudence et de politiques utiles, ce qui a entraîné la clarification des obligations juridiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé. **Cible :** Les tribunaux et les commissions d'enquête ont entendu les arguments du CPVP et les ont pris en considération.	Le CPVP a participé à trois poursuites judiciaires au cours de l'année écoulée, poursuites qui ont entraîné des changements positifs au chapitre de la protection de la vie privée. Dans la première, le CPVP a appuyé la Commission fédérale du commerce des États-Unis en intervenant à titre d'ami de la Cour dans un procès instruit par un tribunal américain. La Commission a eu gain de cause, et la décision de la Cour d'appel américaine allait dans le sens des arguments présentés par le CPVP. Le CPVP a également pris part à deux poursuites devant la Cour fédérale du Canada qui ont connu un dénouement favorable au respect des dispositions législatives sur la protection de la vie privée.	Satisfait à toutes les attentes
Résultats immédiats			
Les personnes reçoivent des renseignements pertinents sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels et y ont facilement accès pour être en mesure de mieux se protéger et d'exercer leurs droits.	**Indicateur :** Atteinte du public visé par le matériel de sensibilisation et les activités de communication du CPVP.	Consulter l'information sur le rendement pour le même indicateur qui figure plus haut dans le présent tableau.	Dépasse les attentes

	Indicateur : Mesure dans laquelle les personnes connaissent l'existence et le rôle du CPVP, comprennent leur droit à la vie privée et estiment qu'elles sont suffisamment informées sur les risques d'atteinte à la vie privée. **Cible :** Au moins de 15 % à 20 % des Canadiennes et des Canadiens connaissent un peu le CPVP; au moins 15 % à 20 % des Canadiennes et des Canadiens ont, à tout le moins, une compréhension « moyenne » de leur droit à la vie privée; et au moins de 35 % à 40 % des Canadiennes et des Canadiens ont une certaine connaissance des menaces que posent à la protection de la vie privée les nouvelles technologies.	En mars 2009, le CPVP a mené un sondage de l'opinion publique (publié au début de 2009-2010). Parmi les conclusions, citons : Un tiers (33 %) des Canadiennes et des Canadiens connaissaient les institutions fédérales qui œuvrent à protéger les renseignements personnels. De ce nombre, près d'un sur cinq (18 %) connaissait le CPVP. Au total, 28 % des Canadiennes et des Canadiens considèrent leur connaissance du droit à la vie privée comme bonne ou très bonne, ce qui représente une augmentation considérable par rapport aux 13 % relevés en 2001. Dans le même ordre d'idées, le pourcentage de répondants qui considéraient leur connaissance comme mauvaise ou très mauvaise a diminué considérablement, passant de 60 % à 35 % depuis que la question a été posée dans un sondage en 2001. Les Canadiennes et les Canadiens semblent moins sûrs de comprendre l'incidence des nouvelles technologies sur leur vie privée. En effet, seulement 45 % des répondants estimaient avoir suffisamment d'information pour être conscients de la mesure dans laquelle leur vie privée pourrait être affectée par les nouvelles technologies, ce qui représente une baisse de six points en deux ans. Le rapport complet est disponible au http://www.priv.gc.ca/information/survey/2009/ekos_2009_01_f.cfm	Satisfait à toutes les attentes
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé reçoivent des conseils utiles sur les droits et obligations en matière de protection de la vie privée, contribuant ainsi à une meilleure compréhension et à une conformité accrue.	**Indicateur :** Atteinte des organisations[8] avec les positions stratégiques, les activités de promotion et la diffusion des pratiques exemplaires du CPVP. **Cible :** Cent citations de responsables du CPVP sur d'importants enjeux concernant la protection de la vie privée par année; au moins 100 000 visites sur le site Internet du CPVP et 10 commentaires par mois sur le blogue du CPVP; au moins trois allocutions ou activités par mois, atteignant au moins 1 000 personnes en tout; au moins 1 000 publications envoyées chaque	En 2009-2010, le CPVP a lancé neuf nouveaux documents d'orientation — un se rapportant au rôle et au mandat du Commissariat, cinq se rapportant à des enjeux liés à la LPRPDE (par exemple, les réseaux sociaux au travail, l'imagerie à l'échelle de la vue et la surveillance vidéo secrète), et trois, à des enjeux du secteur public concernant la protection de la vie privée (la protection de la vie privée et les Jeux olympiques, les mesures de sécurité dans le domaine du transport aérien et des frontières, et le droit des personnes dans le secteur public). Le CPVP a également produit de nouveaux outils destinés à aider les entreprises dans la protection des renseignements personnels des clients, comme une vidéo sur les responsabilités des petites entreprises en vertu de la LPRPDE. Le Commissariat a également continué de donner accès au populaire guide sur la LPRPDE à l'intention des entreprises, ainsi que celui destiné aux personnes (http://www.priv.gc.ca/resource/io_pr_f.cfm). Le CPVP poursuit aussi la production et la diffusion de son bulletin électronique, qui compte maintenant plus de 800 abonnés.	Satisfait à toutes les attentes

[8] Cet indicateur concerne l'« atteinte » par les « organisations ». La cible ou l'objectif associé à cet indicateur, comme il est indiqué dans le RPP de 2009-2010, sert également à mesurer l'atteinte des « personnes » (en tant que public cible). Par conséquent, l'information présentée plus haut dans le présent tableau concernant les « personnes » s'applique également à cet indicateur pour les « organisations ». Dans le RPP de 2010-2011, le CPVP avait rendu plus précise la mesure de l'atteinte par les organisations.

	année, et en moyenne un communiqué diffusé par mois.	Le CPVP a publié une série novatrice d'essais sur l'inspection approfondie des paquets (http://iap.priv.gc.ca/). Il a également commandé un examen exhaustif de la recherche sur la protection de la vie privée des enfants et appuyé un atelier tenu à Fredericton sur la question. De plus, le Commissariat a organisé un atelier sur la surveillance et la protection de la vie privée dans le cadre des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Les résultats d'un sondage mené en 2009-2010 et publié au début de 2010-2011 révélaient des résultats favorables en ce qui concerne les niveaux accrus de connaissance et de compréhension parmi les entreprises concernant leurs responsabilités en vertu de la LPRPDE (http://www.priv.gc.ca/information/survey/2010/ekos_2010_01_f.cfm). Le CPVP a consulté les ministères et organismes fédéraux ou leur a fourni des directives sur des questions concernant l'examen de la LPRPDE, les permis de conduire améliorés, l'accès légal, les renseignements personnels médicaux, les pourriels et les logiciels espions ainsi que la liste d'interdiction de vols. Le CPVP a également ouvert des discussions avec des groupes d'entreprises sur des sujets comme le signalement des atteintes à la protection des renseignements personnels, les politiques relatives à la protection de la vie privée, l'impartition et la sécurité des données. Les discussions se poursuivent avec l'École de la fonction publique du Canada sur la création de cours sur la protection de la vie privée destinés aux fonctionnaires fédéraux. Le blogue du CPVP (http://blogue.privcom.gc.ca/) est toujours consulté par les intervenants, et le nouveau compte du CPVP sur l'application de messagerie électronique Twitter (http://www.twitter.com/privacyprivee) s'est avéré très précieux pour sensibiliser les Canadiennes et les Canadiens à des enjeux présentant un intérêt immédiat.	

Analyse du rendement

Les activités de sensibilisation du public du CPVP, particulièrement les exposés donnés dans des écoles primaires et secondaires ainsi que des organisations représentant les petites entreprises, sont populaires dans tout le pays. Le Commissariat estime que les outils en ligne et les médias sociaux sont de plus en plus importants, car ils lui permettent d'établir un dialogue sur des enjeux contemporains avec les Canadiennes, les Canadiens et les parties intéressées.

Tel qu'étayé au tableau ci-dessus, en 2009-2010 le CPVP a atteint son public cible davantage avec un plus grand nombre d'allocutions prononcées à l'occasion de conférences et d'autres activités au Canada, et l'élaboration et la distribution de documents d'orientation et d'autres publications. De plus, le Commissariat a émis 61 communiqués et autres outils de communication tout en accordant plus de 300 entrevues aux médias.

En 2009-2010, le CPVP s'est également engagé à fournir des renseignements et des outils aux communautés défavorisées[9]. À cette fin, le Commissariat a financé, par l'intermédiaire de son Programme des contributions, une campagne de sensibilisation sur le cadre canadien de protection de la vie privée auprès des communautés minoritaires de langue officielle, des colloques de sensibilisation sur le vol d'identité et la protection de la vie privée à l'intention des personnes âgées, et une campagne de sensibilisation pour les Canadiennes et les Canadiens ayant une déficience auditive.

Leçons retenues

Le recours, par le CPVP, à des moyens et des outils de communications conventionnels et non traditionnels a permis de sensibiliser davantage un éventail de groupes d'intervenants aux enjeux relatifs à la protection de la vie privée, y compris les médias. L'enquête sur Facebook a eu un impact considérable pour ce qui est de sensibiliser davantage le public aux préoccupations relatives à la protection de la vie privée en 2009-2010.

Les activités de communication menées par le Commissariat dans les provinces atlantiques ont permis de renforcer les relations avec les homologues des provinces et de sensibiliser davantage la population de la région aux droits et aux obligations relatifs à la protection de la vie privée. Les activités en question ont été enrichies par des activités de communication visant le renforcement des initiatives fédérales-provinciales-territoriales, comme des déclarations conjointes, des activités avec les médias, et l'élaboration de lignes directrices. Le CPVP élargit encore ses activités régionales en ouvrant un bureau à Toronto au cours du prochain exercice.

Avantages que les Canadiennes et les Canadiens tirent de cette activité de programme

En sensibilisant davantage les organisations à leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection de la vie privée et en leur fournissant les outils et l'information dont elles ont besoin pour mieux protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent, le CPVP contribue à renforcer les mesures dont profitent les Canadiennes et les Canadiens pour protéger leur vie privée. Le Commissariat dirige également des activités de communication et de sensibilisation destinées expressément aux particuliers de sorte que ceux-ci soient mieux informés de leurs droits et de leurs capacités d'exercer les droits en question. Forts d'une meilleure compréhension des enjeux, les Canadiennes et les Canadiens sont alors mieux à même de protéger leurs renseignements personnels et de réduire les risques qui se posent à leur vie privée.

2.4 Activité de programme 4 : Services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes apportant un appui aux programmes et autres obligations de l'organisation. Les services internes du CPVP, une petite entité, comprennent deux sous-activités : gouvernance et soutien à la gestion, et services de gestion des ressources (qui comprennent également les services de gestion des biens). Étant donné le mandat précis du CPVP, les services de communication ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie de l'activité de programme 3 — Sensibilisation du grand public. De la même manière, les services juridiques sont exclus des services internes au CPVP, compte tenu de l'exigence juridique d'intenter des poursuites judiciaires en vertu des deux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels, le cas échéant. Les services juridiques font donc partie de l'activité de programme 1 — Activités relatives à la conformité, et de l'activité de programme 2 — Recherche et élaboration de politiques.

Activité de programme 4 : Services internes					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Différence**
5 040	5 246	5 479	46	46	0

[9] Un projet de recherche sur l'utilisation des réseaux sociaux dans le Nord a également été approuvé, mais a dû être annulé en raison de problèmes rencontrés par le chercheur à qui on avait attribué le contrat.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Le CPVP atteint une norme d'excellence organisationnelle, et les gestionnaires et le personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités.	**Indicateur :** Les notes obtenues par rapport au Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). **Cible :** Note élevée ou acceptable à l'égard de 70 % des secteurs de gestion du CRG.	Comme la commissaire est une haute fonctionnaire du Parlement, le CPVP n'est pas assujetti à une évaluation du CRG par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Néanmoins, le Commissariat procède tous les deux ans à une démarche complète d'auto-évaluation en fonction du CRG et, durant l'année intermédiaire, fait une mise à jour des améliorations apportées. Le CPVP voit cette démarche comme une fiche de rendement à l'égard de sa « gestion ». Depuis le début de ces auto-évaluations, la gestion au CPVP ne cesse de s'améliorer : en 2006-2007, 40 % des secteurs de gestion du CRG étaient forts ou acceptables; en 2008-2009, le pourcentage s'élevait à 60 %; et la mise à jour d'octobre 2009 indiquait une note de 80 %. Les domaines où les pratiques de gestion du CPVP[10] répondent aux attentes ou les dépassent sont les suivants : leadership et culture organisationnelle axés sur les valeurs; cadre de rendement ministériel; structure de gestion ministérielle; qualité de l'analyse dans les présentations au Conseil du Trésor; qualité des rapports sur le rendement; gestion des risques ministériels; milieu de travail équitable; gestion de l'information; gestion de la TI; gestion des projets; acquisitions; gestion et contrôle des finances; vérification interne, et conformité des instruments relatifs à la reddition de comptes. Les domaines dans lesquels le CPVP pourrait s'améliorer après le parachèvement de la dernière auto-évaluation sont : gestion du changement organisationnel; gestion des biens; gestion de la sécurité et de la continuité des activités, et service axé sur les citoyens. Depuis, on a procédé aux améliorations nécessaires pour ce qui est de la gestion de la sécurité et de la continuité des activités, et le Commissariat a prévu des activités pour remédier aux autres domaines en 2010-2011. Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux mené à l'automne 2008 (dont les résultats ont été analysés et publiés en 2009-2010), auxquels 65 % des employés du CPVP ont participé, indiquait que les employés sont déterminés à offrir un niveau élevé de services aux Canadiennes et aux Canadiens. Les employés qui quittent le CPVP sont invités à remplir un questionnaire de départ. Les résultats des questionnaires remplis en 2009-2010 indiquent que la raison principale du départ était la recherche de meilleures possibilités de carrière et d'avancement. Globalement, les employés ont exprimé un degré de satisfaction élevé à l'égard des valeurs et de l'éthique de la gestion; des conditions de travail (milieu de travail); de l'autonomie; des politiques et procédures, et de l'horaire de travail.	Dépasse les attentes

[10] Compte tenu de l'indépendance du CPVP à l'égard du gouvernement, l'un des 21 critères énoncés dans le CRG ne s'applique pas; il concerne les initiatives prioritaires horizontales du gouvernement.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
		Le CPVP a lancé un programme de prix et de reconnaissance au cours de la dernière année afin de reconnaître officiellement les contributions du personnel.	

Analyse du rendement

Les démarches d'auto-évaluation dans le cadre du CRG montrent que le CPVP continue d'améliorer son cadre de gestion au moyen de processus, de pratiques, de contrôles et d'outils plus rigoureux. Le Commissariat devra déployer davantage d'efforts, cependant, particulièrement quand il s'agit d'examiner et d'établir des normes de service applicables aux enquêtes, maintenant que les processus de remaniement des opérations sont terminés.

Outre les réalisations pour 2009-2010 mentionnées dans le tableau ci-dessus, le CPVP :

- a continué de mettre en œuvre son Plan intégré des activités et des ressources humaines, qui aborde de façon efficace des questions comme l'orientation et la formation spécialisée des employés et stabilise l'effectif;
- a mis en œuvre des engagements inscrits dans la deuxième année de l'analyse de rentabilisation II de 2008, particulièrement les problèmes liés à la capacité dans les activités relatives à la conformité; dès février 2010, 20 nouveaux employés affectés aux demandes de renseignements et aux enquêtes se sont joints au CPVP et ont reçu une formation, et le CPVP a désormais des enquêteurs spécialisés dans les TI;
- a terminé la mise en application du système de gestion des cas en septembre 2009, ce qui représente un élément important pour l'amélioration de la gestion de l'information et des données;
- a instauré une fonction de vérification interne, conformément à la Politique du STC sur la vérification interne, et son comité de vérification, composé de membres de l'extérieur, est en fonction depuis janvier 2009 (http://www.priv.gc.ca/aboutUs/iac_f.cfm#contenttop). Des vérifications internes des pratiques de gestion de l'information et des fonctions des ressources humaines ont été menées à bien en 2009-2010, et les rapports seront affichés sur le site Internet du CPVP en 2010;
- a traité toutes les demandes de renseignements reçues au cours de la période visée par le présent rapport à l'intérieur des délais prévus : 52 demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et 61 demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Leçons retenues

Avec la mise en œuvre continue du Plan intégré des activités et des ressources humaines pour 2008-2011, le CPVP a adopté une approche dynamique à l'égard du recrutement et du maintien dans l'effectif, et les résultats s'avèrent positifs. Les postes d'employés en congé (congé sans solde ou congé de maternité) ont été comblés temporairement par des entrepreneurs, au besoin, et des étudiants ont également été recrutés pour seconder le personnel pendant que les mesures de dotation étaient en cours. Comme pour un grand nombre d'organisations, le défi pour le CPVP consiste à conserver les acquis dans un marché du travail compétitif et difficile.

Le CPVP a connu d'importants changements dans les récentes années, y compris l'arrivée d'un grand nombre de nouveaux enquêteurs, un nouveau système pour la gestion des données des dossiers, et l'impartition comme nouvelle méthode de travail. Le Commissariat continue d'évoluer en apportant d'autres changements, comme l'ouverture d'un nouveau bureau à Toronto, en 2010. Ainsi, le CPVP concrétise une stratégie relative à la gestion des changements.

Le Commissariat examinera aussi son nouveau système de gestion des dossiers en 2010-2011, pour s'assurer qu'il répond aux besoins en information du CPVP.

La fonction de vérification interne, qui existe depuis janvier 2009, apporte des améliorations précieuses aux pratiques de gestion du CPVP. Cependant, le nombre de projets de vérification pouvant être menés dans une année donnée pourra être réduit, étant donné l'investissement en temps et en ressources que les premières vérifications ont nécessité.

Section III : Renseignements supplémentaires

La présente section comporte les points saillants financiers pour 2009-2010 ainsi qu'un tableau supplémentaire. Les états financiers vérifiés sont affichés sur le site Web du CPVP.

3.1 Points saillants financiers

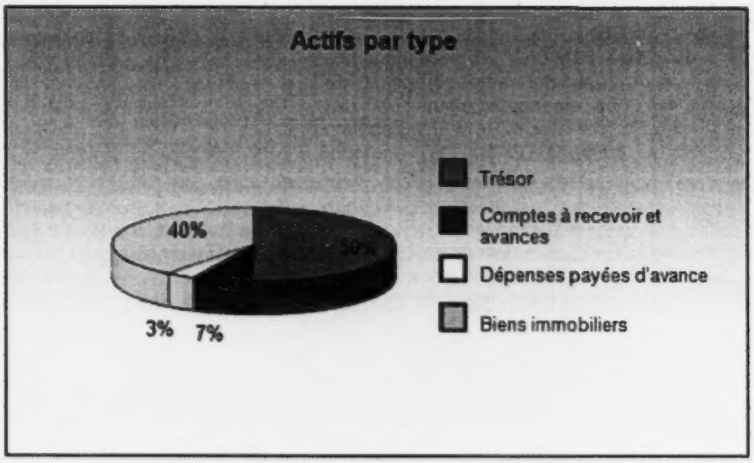
État sommaire de la situation financière
Pour la période prenant fin le 31 mars 2010

	Variation (%)	2009-2010 (en milliers de dollars)	2008-2009 (en milliers de dollars)
Total de l'actif	(35 %)	3 411	5 259
Total du passif	(27 %)	5 172	7 110
Total des capitaux propres	5 %	(1 761)	(1 851)
Total	**(35 %)**	**3 411**	**5 259**

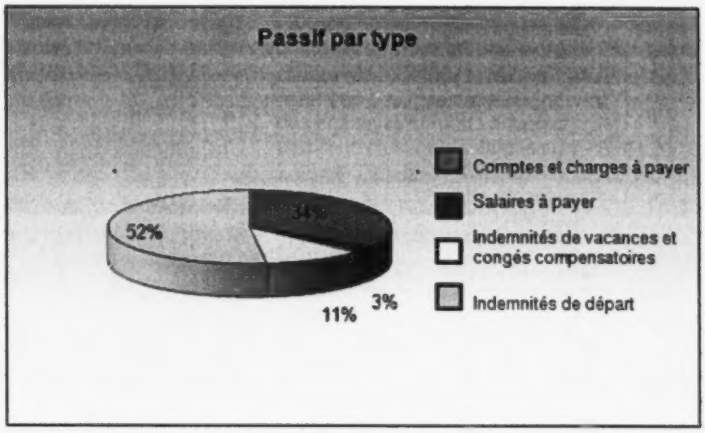
État sommaire des opérations
Pour la période se terminant le 31 mars 2010

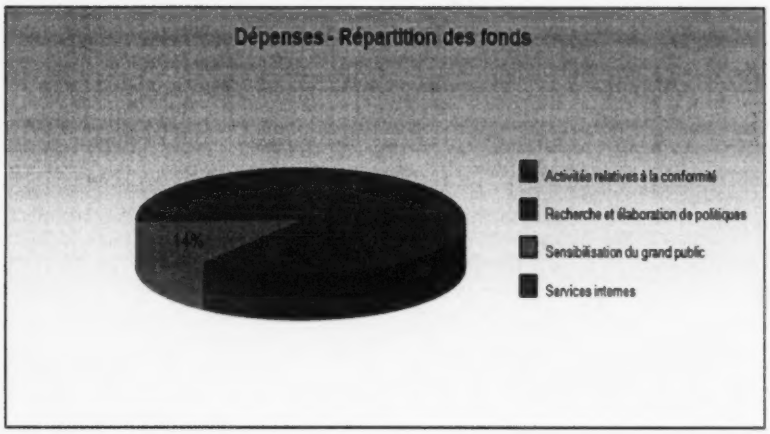
	Variation (%)	2009-2010 (en milliers de dollars)	2008-2009 (en milliers de dollars)
Total des dépenses	(3 %)	24 808	25 474
Coût net des opérations	(3 %)	24 808	25 474

Le total de l'actif s'élevait à 3,411 M$ à la fin de 2009-2010, soit une baisse de 1,848 M$ (35 %) par rapport au total de l'actif de l'année précédente, qui était de 5,259 M$. De ce montant, 1,709 M$ (50 %) était à recevoir du Trésor. Les biens immobiliers représentaient 40 % du total de l'actif, tandis que les comptes à recevoir et les avances représentaient 7 %, et les dépenses payées d'avance, 3 % du total de l'actif.



Le passif atteignait 5,172 M$ à la fin de 2009-2010, soit une baisse de 1,938 M$ (27 %) par rapport aux résultats de 7,110 M$ de l'exercice antérieur. Les indemnités de départ des employés consistaient en la portion la plus lourde du passif, à 2,683 M$, ou 52 % du total. Les comptes et les charges à payer représentaient une portion légèrement plus petite du passif total, soit 1,727 M$ (ou 34 %). Les indemnités de vacances et congés compensatoires payés et les salaires à payer aux employés constituaient respectivement 11 % et 4 % du passif total.





Le total des dépenses pour le CPVP s'élevait à 24,808 M$ en 2009-2010. La proportion la plus élevée des fonds, à savoir 10,539 M$, ou 42 %, était consacrée aux activités relatives à la conformité, tandis que la recherche et l'élaboration de politiques représentaient 4,369 M$, ou 18 %, des dépenses totales. Les activités de sensibilisation du public représentaient 3,517 M$, soit 14 % des dépenses totales. Les services internes constituaient le reste des dépenses, à 6,383 M$, ou 26 % du total.

États financiers vérifiés

On trouvera de l'information sur les états financiers vérifiés du CPVP en suivant le lien suivant :
http://www.priv.gc.ca/information/an-av_f.cfm#contenttop

3.2 Tableaux d'information supplémentaires

Le CPVP a un seul tableau supplémentaire, qui est :

Tableau 10 — Évaluation et vérification interne

Les rapports de vérification et d'évaluation internes approuvés sont disponibles sur le site Web du CPVP à l'adresse : http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp.